

## A) OBECNÁ ČÁST

### 1. Všeobecná ustanovení

1.1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky společnosti XANADU a.s., verze pro spotřebitele (dále jen „VSP“) upravují právní vztahy ze smluv uzavřených mezi společností XANADU a.s., IČ: 14498138, se sídlem Žirovnická 2389, 10600 Praha 10 - Záběhlice, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 17555, (dále jen „společnost XANADU a.s.“ nebo „dodavatel“) jako dodavatelem ve smyslu článku 2 VSP, a zákazníkem ve smyslu článku 2 VSP, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání. Těmito VSP se řídí právní vztahy z veškerých smluv kupních a smluv o převodu licencí software, jak jsou definovány v těchto VSP, pokud je společnost XANADU a.s. na straně prodávajícího, převodce a není-li stranami konkrétní smlouvy výslovně písemně dohodnuto jinak. VSP jsou zveřejněny na Internetu ([www.xanadu.cz](http://www.xanadu.cz)). VSP jsou po uzavření příslušné smlouvy mezi XANADU a.s. a zákazníkem zasílány v textové podobě společně i se zněním smlouvy ve formě vymezení předmětu dodávky, ceny a ceny případné dopravy na e-mail poskytnutý zákazníkem. VSP se uplatňují pro případ uzavření smlouvy prostředky komunikace na dálku, tj. jak pro e-shop dodavatele a uzavření smlouvy prostřednictvím e-shopu, tak pro uzavření smlouvy prostřednictvím e-mailu (e-mailové komunikace).

### 2. Vymezení pojmů

- 2.1. **Smlouvou** se rozumí smlouva kupní, smlouva o převodu licencí software.
- 2.2. **Dodavatelem** se rozumí společnost XANADU a.s. jako prodávající zboží, převodce licencí software.
- 2.3. **Zákazníkem** se rozumí kupující, nabyvatel licencí software, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.
- 2.4. **Dodávkou** se rozumí dodání zboží, převod licencí software.
- 2.5. **Předmětem dodávky** se rozumí zboží, převod licencí software, a to včetně dokladů nutných k jejich převzetí a využití software. Namísto Předmětu dodávky může být použito v těchto VSP též označení **zboží**.
- 2.6. **Místem dodávky** se rozumí místo dodání zboží, místo instalace nebo předání software.
- 2.7. **Dobou dodávky** se rozumí doba předání zboží dodavatelem a jeho převzetí zákazníkem nebo prvním přepravcem (smlouva kupní), doba předání nainstalovaného nebo nainstalovaného software dodavatelem a jeho převzetí zákazníkem nebo prvním přepravcem (smlouva o převodu licencí software).
- 2.8. **Cenou** se rozumí dohodnutá cena zboží, nebo úplata za převod licencí software.
- 2.9. **Splněním dodávky** se rozumí splnění závazku dodavatele dodat předmět dodávky.
- 2.10. **Licencí software** se pro účely VSP rozumí:
  - a) oprávnění k výkonu práva software užit tak, jak je užití definováno v ustanovení § 12 zákona 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen "autorský zákon"),
  - b) vlastnické či jiné právo k rozmnoženině software (počítačového programu), a to za účelem jejího využití, nikoli za účelem jejího dalšího převodu.
- 2.11. **Výrobem software** se rozumí autor software nebo osoba oprávněná k výkonu práva dílo užit (držitel licence ve smyslu autorského zákona), pokud její oprávnění k výkonu práva dílo užit zahrnuje právo na rozmnožování díla nebo právo na rozšiřování originálu nebo rozmnoženiny díla.

### 3. Práva a povinnosti dodavatele a zákazníka

- 3.1. Dodavatel se zavazuje splnit dodávku v místě plnění sjednané ve smlouvě a v případě kupní smlouvy v místě určeném kupujícím a v době dodávky sjednané ve smlouvě.
- 3.2. Zákazník se zavazuje zaplatit cenu převodem na bankovní účet dodavatele uvedený v daňovém dokladu ve sjednaném termínu splatnosti nebo, v hotovosti, zahrnující i platbu kartou a platbu na dobírku při převzetí zboží. Zákazník se zavazuje poskytnout dodavateli bez zbytečného odkladu veškerou součinnost potřebnou k řádnému a včasnému splnění závazků dodavatele plynoucích ze smlouvy a těchto VSP.
- 3.3. Zákazník se zavazuje seznámit se podrobně před prvním použitím dodávky se všemi pravidly pro její používání obsaženými v návodech a příručkách výrobce a dodavatele, které jsou součástí nabídky. Zákazník se zavazuje oznámit písemně dodavateli veškeré dotazy a nejasnosti ohledně pravidel užívání dodávky, a to bezodkladně po seznámení se s příloženými doklady, a do doby vysvětlení ze strany dodavatele nepoužívat dodávku.

### 4. Cena a platební podmínky

- 4.1. Cena včetně veškerých nákladů na dopravu je v případě využití e-shopu uvedena před učiněním závazné objednávky ze strany zákazníka a v případě e-mailové komunikace je uvedena v nabídce dodavatele, vždy v rozsahu cena bez DPH a cena včetně DPH a náklady na dopravu bez DPH a náklady na dopravu včetně DPH. Pokud je v nabídce dodavatele uvedeno více variant dopravy, je uveden vždy náklad na každou z variant dopravy bez DPH a včetně DPH a zákazník si volí z nabízených způsobů dopravy. Zákazník volí z následujícího způsobu dopravy a úhrady ceny: a) **Dobírka**: platba probíhá při převzetí zboží zákazníkem od společnosti Direct Parcel Distribution CZ s.r.o. (dále jako „DPD“), b) **DPD předem**: platba celé ceny za zboží probíhá zálohově předem před dodáním zboží zákazníkovi na základě zálohové faktury zaslané zákazníkovi. Platba se provádí na účet dodavatele uvedený na zálohové faktuře. Zálohová faktura je zasílána na e-mail udaný zákazníkem. Po zaplacení celé ceny na účet dodavatele podle zálohové faktury je zboží zákazníkovi odesláno prostřednictvím společnosti DPD.
- 4.2. Zákazník se zavazuje uhradit dodavateli cenu nebo její část v požadované výši buď při převzetí zboží (varianta Dobírka), nebo předem na základě zálohové faktury (varianta DPD předem), pokud nebylo ve smlouvě dohodnuto jinak. Dodavatel vystaví daňový doklad odpovídající dodávce.

### 5. Splnění dodávky

- 5.1. Není-li ve smlouvě dohodnuta doba dodávky, budou dodávky dodavatele prováděny (splněny) dle jeho provozních možností a dle provozních možností smluvních partnerů dodavatele, a to co nejdříve.
- 5.2. Neodvratitelné události, jako vyšší moc, vyšší zásahy, dopravní a celní prodlení, stávky, výluky, pandemie, epidemie a z nich vyplývající omezení atd. a dodavatelem nezpůsobené okolnosti opravňují dodavatele k jednostrannému prodloužení doby dodávky, případně k odstoupení od smlouvy.
- 5.3. Převzetím dodávky zákazníkem přechází na zákazníka nebezpečí ztráty a škody na dodávce.

## B) ZVLÁŠTNÍ ČÁST

### 6. Kupní smlouva

- 6.1. Kupní smlouvou se dodavatel zavazuje, že zákazníkovi odevzdá zboží ve sjednaném místě dodávky a umožní mu nabytí vlastnické právo a zákazník se zavazuje zboží převzít a zaplatit cenu.
- 6.2. Požádá-li o to zákazník, potvrdí mu dodavatel v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. V potvrzení uvede i své jméno, sídlo a identifikující údaj, popřípadě i další údaje potřebné ke zjištění jeho totožnosti.
- 6.3. Zákazník převezme zboží v místě jím určeném v závazné objednávce nebo v uzavřené smlouvě.

### 7. Smlouva o převodu licencí software

- 7.1. Smlouvou o převodu licencí software je smlouva o úplatném převodu práva využívat rozmnoženinu software v souladu s příslušnými ustanoveními autorského zákona.

- 7.2. Zákazník je oprávněn jinak rozmnožovat, překládat, zpracovávat, upravovat či jinak měnit software a užívat software pouze v souladu s licenčním ujednáním výrobce software, k němuž přistoupil buď otevřením originálního obalu software, nebo odsouhlasením „licenčního ujednání“ při instalaci software.
- 7.3. Zákazník se zavazuje poskytnout dodavateli pro účely instalace software přístup k zařízení, na kterém má být software instalován a nezbytnou součinnost pro instalaci software.
- 7.4. Strany se dohodly, že bude-li zákazník v prodlení s placením ceny 30 dnů, pozbývá následující den po uplynutí uvedené doby právo využívat rozmnoženinu software, případně oprávnění k výkonu práva software užívat, bylo-li na něho převedeno, je povinen software neprodleně odinstalovat, tento dále nevyužívat ani neumožnit jeho jakékoliv využití. Zákazník není oprávněn do software nijak zasahovat, kopírovat jej anebo jinak jej přetvářet s výjimkami dle licenčního ujednání výrobce či dle platných právních předpisů. Zákazník není oprávněn jakkoli zasahovat do software, dokumentace software a předaných materiálů, rozmnožovat je nad rámec oprávnění stanovených autorským zákonem či příslušnou smlouvou o převodu licencí software, zejména je předávat třetím osobám, umožnit jejich využití třetími osobami, nebo vyvíjet počítačové programy založené na software anebo použít při vývoji počítačových programů software jako předlohu, to vše v rozporu s příslušnou smlouvou o převodu licencí software či autorským zákonem. Za rozmnožování je rovněž považováno kopírování na pevný disk nebo na jiný přenosný nosič dat, jakož i kopírování papírových podkladů.
- 7.5. Zákazník se zavazuje vrátit případný hardwarový klíč či jiné zařízení pro ochranu proti neoprávněnému využívání software do 30 dnů ode dne, kdy jeho právo vyžít software, případně oprávnění k výkonu práva software užívat zanikne (např. v případě upgrade produktu).
- 7.6. V případě rozporu mezi smlouvou o převodu licencí software a příslušnými „licenčními ujednáními“ výrobce, mají přednost „licenční ujednání“ výrobce.

## C) VADY DODÁVKY

### 8. Záruční podmínky

- 8.1. Dodavatel poskytuje na dodávku záruku za jakost. Délka záruky je v případě kupní smlouvy 24 měsíců, není-li sjednána nebo jednostranně poskytnuta (například údajem na dodacím listu, daňovém dokladu) delší doba záruky za jakost. Záruka za jakost začíná běžet dnem převzetí zboží zákazníkem. Záruka se vztahuje na vady materiálů, funkční vady, nebo vady vzniklé při dodávce zajištěné dodavatelem.
- 8.2. U kupní smlouvy má dodavatel povinnosti z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, v jakém trvají povinnosti z vadného plnění výrobce. **Rozsah odpovědnosti za vady u kupní smlouvy:** Dodavatel odpovídá zákazníkovi, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména dodavatel odpovídá zákazníkovi, že v době, kdy zákazník zboží převzal:
- a) má věc (zboží) vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které dodavatel nebo výrobce popsal nebo které zákazník očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
  - b) se věc (zboží) hodí k účelu, který pro její použití dodavatel uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
  - c) věc (zboží) odpovídá jakostí nebo provedením smlouvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smlouveného vzorku nebo předlohy,
  - d) je věc (zboží) v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
  - e) věc (zboží) vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 8.3. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.
- 8.4. Pokud je součástí dodávky dodané dodavatelem zákazníkovi záruční list výrobce, pak je zákazník povinen respektovat pokyny uvedené na záručním listu.
- 8.5. **Nároky z vadného plnění u kupní smlouvy:** Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí případně v delší záruční době, pokud byla poskytnuta nebo sjednána.
- 8.6. Nemá-li zboží vlastnosti uvedené výše, může zákazník požadovat:
- a) dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené,
  - b) pokud se vada týká pouze součásti věci, může zákazník požadovat jen výměnu součásti;
  - c) není-li výměna dle výše uvedeného možná či není možné dodání nové věci, může zákazník odstoupit od kupní smlouvy.
  - d) je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na bezplatné odstranění vady,
  - e) právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má zákazník i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má zákazník i právo od kupní smlouvy odstoupit.
  - f) Neodstoupí-li zákazník od kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Zákazník má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu dodavatel nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že dodavatel nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednaná náprava zákazníkovi působila značné obtíže.
  - g) Právo z vadného plnění zákazníkovi nenáleží, pokud zákazník před převzetím zboží věděl, že věc má vadu, anebo pokud zákazník vadu sám způsobil.
  - h) Má-li zboží vadu, z níž je dodavatel zavázán, a jedná-li se o zboží prodávané za nižší cenu nebo o zboží použité, má zákazník místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.
- 8.7. Právo z vadného plnění se neuplatní: (i) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, (ii) na opotřebením věci způsobeném jejím obvyklým užíváním, (iii) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou věc měla při převzetí zákazníkem, (iv) vyplývající to z povahy věci.
- Další vyluky ze záruky:** Záruka se nevztahuje na vady dodávky, které byly způsobeny: zaviněním zákazníka, používáním dodávky v rozporu s pokyny výrobce či dodavatele, dalším používáním poškozené či neúplné či jiné (včetně druhově shodné dodávky s jinými produktovými či sériovými čísly) dodávky, neprováděním pravidelné běžné uživatelské kontroly a údržby dle pokynů výrobce (v jakékoli podobě zejména v příložené příručce) a dodavatele, chybnou instalací zákazníkem, nevhodným skladováním, nesprávným používáním, počítačovými viry, použitím spotřebního materiálu neodpovídajícího originální specifikaci, zásahy do dodávky jinou osobou, než která je oprávněna provádět servis, ledaže zákazník prokáže, že výše uvedená manipulace závadu nezpůsobila. Dodavatel neodpovídá za poškození způsobené třetí osobou, atmosférickým výbojem v elektrické síti, elektrostatickým výbojem, zapojením do elektrické sítě neodpovídající příslušné ČSN a chemickými vlivy. Dále se záruka nevztahuje na škody vzniklé v důsledku živelné katastrofy, násilného poškození, povětrnostních vlivů nebo provozu za extrémně neobvyklých podmínek (nadměrná prašnost, vlhkost apod.) či v agresivním prostředí. Záruka se také nevztahuje na poškození zařízení nadměrným mechanickým opotřebením. Záruka se dále nevztahuje na otírané díly, jako jsou hlavy tiskáren, barvicí pásy, typová kolečka, tonery a jiné podobně opotřebovávané materiály, pokud k poškození došlo v důsledku běžného opotřebením. **Záruka se nevztahuje na případy nefunkčnosti původního, dodavatelem či výrobcem instalovaného SW, způsobené zásahem zákazníka nebo třetí osoby do nastavení instalovaného SW.**
- 8.8. Dodavatel neodpovídá za kompatibilitu dodávky s jinými zařízeními a SW aplikacemi, u nichž nebyl požadavek na funkčnost zákazníkem výslovně vymíněn.
- 8.9. Zařízení pro ukládání dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má náhodný charakter. Dodavatel proto neodpovídá za škody způsobené ztrátou dat vzniklé v důsledku poruchy zařízení určeného pro ukládání dat. Dodavatel doporučuje zákazníkovi, aby snížil riziko ztráty dat preventivním zálohováním dat na jiném vhodném zařízení.

- 8.10. Zákazník je povinen u dodávky, kterou zasílá k opravě, uschovat pro něj důležitá data v kopiích, neboť při opravě může dojít k jejich ztrátě či poškození. Dodavatel nenese odpovědnost za ztracená či poškozená data při opravě, která si mohl zákazník před opravou zálohovat a předejít tak jejich ztracení či poškození.
- 8.11. Zákazník je povinen ihned po dodání dodávky, před zahájením používání dodávky, provést kontrolu úplnosti, bezvadnosti a funkčnosti dodávky, včetně kontroly produktových a sériových čísel produktů a čísel vyznačených na dodacím nebo záručním listě.
- 8.12. U dodávky nebo jednotlivých reklamovaných částí, u kterých nebyla zjištěna žádná zákazníkem reklamovaná závada, může dodavatel vyúčtovat náklady na přezkoušení a dopravu zpět k zákazníkovi.
- 8.13. Pokud je reklamáce důvodná má zákazník právo na zaplacení nákladů spojených s uplatněním vady (reklamací), může se jednat zejména o náklady na poštovné (zaslání zboží dodavatel) a zpět.
- 8.14. **Nároky z vadného plnění u smlouvy o převodu licencí software:** U dodávky spočívající v převodu licencí software se záruka poskytovaná dodavatelem vztahuje výhradně na fyzickou nečitelnost médií a poruchy hardwarového příslušenství k software (HW klíč apod.) a nevztahuje se na funkčnost SW. Veškeré záruky, týkající se funkčnosti SW, plynou výhradně ze záručních podmínek obsažených v „licenčním ujednání“ výrobce software. Zákazník má právo uplatňovat odstranění vady, na kterou se záruka poskytuje, to neplatí pro funkčnost SW, která se řídí „licenčním ujednáním“ výrobce software.

#### **9. Reklamační řád**

- 9.1. Reklamační řád upravuje podmínky a průběh vyřizování reklamací na dodávky dodávané dodavatelem zákazníkovi.

##### **Vyřízení reklamace:**

- 9.2. Práva z vady může zákazník uplatňovat u dodavatele. Za tímto účelem může využít následujících kontaktů: E-MAIL: info@xanadu.cz, ADRESA: Žirovnická 2389, 10600 Praha 10 nebo na kterékoli pobočce dodavatele (kontaktní údaje a adresy jsou uvedeny na [www.xanadu.cz](http://www.xanadu.cz)).
- 9.3. K reklamaci je nutné ve všech případech předložit záruční list nebo dodací list zboží, jehož vady jsou reklamovány.
- 9.4. Dodavatel při osobním uplatnění vady (reklamaci) zákazníkovi vydá písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Reklamáce včetně vyřízení vady, nebude-li se zákazníkem sjednána jiná lhůta, bude vyřízena do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Marné uplynutí lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.
- 9.5. V případě uplatnění reklamace e-mailem nebo dopisem bude potvrzení o reklamaci s náležitostmi uvedenými v předcházejícím odstavci zasláno zákazníkovi e-mailem nebo poštou.
- 9.6. Je-li dodávka předána k opravě či za účelem posouzení důvodnosti reklamace ze strany dodavatele, prodlužuje se záruční doba o dobu opravy a doby posouzení důvodnosti reklamace. Je-li dodávka vyměněna, běží nová záruční doba.

#### **10. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

- 10.1. Zákazník má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze Smlouvy. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení takového sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Webové stránky České obchodní inspekce, na kterých jsou uvedeny podrobnější informace, jsou: [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
- 10.2. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výhradně na návrh zákazníka, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s dodavatelem urovnat přímo. Návrh na zahájení spotřebitelského sporu lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u dodavatele poprvé.
- 10.3. V případě přeshraničních sporů pomáhá spotřebitelům v přístupu k příslušnému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Evropské spotřebitelské centrum Česká republika.
- 10.4. Zákazník může podat návrh také prostřednictvím platformy mimosoudního řešení spotřebitelských sporů EU, která je dostupná na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Návrh zde může podat jenom spotřebitel žijící v EU na obchodníka se sídlem v EU
- 10.5. Pokud se spotřebitelský spor nepodaří urovnat přímo, poskytne dodavatel zákazníkovi informace uvedené v odstavci 10.1. v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.
- 10.6. Dodavatel je oprávněn k prodeji na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad.

#### **11. Rozhodné právo**

- 11.1. Smlouva se řídí výhradně českým právním řádem, a to zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Rozhodným právem pro eventuální spory vzniklé v souvislosti se smlouvou je právo České republiky.

**Tyto Všeobecné smluvní podmínky společnosti XANADU a.s. pro spotřebitele, verze 6.0 platí od 01. 10. 2021.**